

酒店新人工作总结 酒店员工年终工作总结 (通用10篇)

卫生工作总结是我们不断成长的过程，每一次总结都是对我们成长成熟的一次检验。以下是小编为大家准备的一些优秀的总结范文，希望能给大家提供一些参考和启发。

酒店新人工作总结篇一

____年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎样才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性

的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对外台接待，行李生等进行一次面的业务知识及技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到化。

酒店新人工作总结篇二

xx酒店的员工从不谈放弃，工作至今我有很多想说的，也总

结这一年的工作：

第一在过去的一年当中很多事情都是需要一个过程，我相信工作当中一定会有很多很多的问题在等着我，我首选要考虑的就是在工作中的那种态度，我调整自己的心态，做好前台工作，在日常的接待中我用心，礼貌的接待每一位顾客，当然这些都是需要时间，但是我相信自己一定能够做好，前台接待工作一定要做到位，我知道做一名优秀的前台接待就一定要对工作负责，抱着积极的心态，一步步的完成好，接待也是其中之一，我相信这些都是可以慢慢争取的，当然在工作生活当中。第二就是学习，学习各种前台工作技能，礼仪礼节是一个重点，对于这一点我是非常的重视的，自身的礼仪礼节都是非常有必要做好的一点，在生活当中也会有更多事情在等着我们，我积极的'学习前台工作，对于自己没有接触到的我总是会很用心的去学习。

做一名前台工作人员，酒店一切自然都需要掌握，我知道这些都是可以做到更好的，没有什么事情是不能改变的，当然在工作当中要做到熟悉酒店的一切，只有把方方面面都熟悉到位了，才能让自己更好的为顾客服务，作为一名前台工作人员我渴望有更多的经验，一年来的工作让我慢慢的接触到了很多，让我也知道了自己应该怎么去这些事情，当然在往后的生活工作当中这些都是一定要完善的，不管什么工作经验一定是慢慢的积累，我一定会继续积累到更多的经验，养成工作好习惯，都说工作经验能够让自己在工作中更加顺利，这是有道理的在，经过了这一年的前台工作，我也有了一颗克服苦难的心态。

作为前台我觉得自己在工作时间安排上面，有一点不足，工作当中时间观念是非常清晰地，我们一定要做好这些，我知道很多事情都是一步步积积累起来的，工作也是这般，我会纠正自己在工作中欠缺时间观念的毛病，继续为xx酒店努力工作。

酒店新人工作总结篇三

本站后面为你推荐更多酒店员工年终工作总结！

时光飞逝，转眼间20xx年即将过去。在这一年里□xx酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况总结如下：

一、加强业务培训，提高服务水平

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为四星级酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

二、加强员工的销售意识和销售技巧

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境

一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所

到之处都干干净净。

四、工作中的不足和今后的打算

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；个别新员工工作还不够熟练；在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。今后，我管理部会团结一致，在xx酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供最优质、最高效的服务。

继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

酒店新人工作总结篇四

在工作实践中，我参与了许多集体完成的任务和同事相处的非常紧密和睦。在这个过程中我强化了最珍贵也最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致。在工作时，大家互相提醒和补充，所有的工作中沟通是最重要的，一定把信息处理的及时，有效和清晰，才能大大提高

工作效率。

酒店新人工作总结篇五

做好设施设备的日常保养，发现设施设备的故障和损坏，按规定程序报修。正确掌握客房各类电器的使用方法，为客人提供需求。

为了做好客房的卫生和服务工作，今年总公司上半年举行的第四届技能比赛中客房部均拿到了第一和第二名的好成绩。公司管家部下半年从今年10月份起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工的打扫房间技能和铺床，铺台，和理论知识，从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，公司领导专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。并成功举办了今年公司的第一届技能比赛，我班组的李丹获得了第二名的好成绩。公司今年通过这一系列培训和比赛，员工的整体素质和工作技能取得了一定的成效，而且房间卫生质量提高了。

在下一年里我会协助各位领导和部长做好客房部的日常工作，合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

酒店新人工作总结篇六

对于这份工作，我能认仔细真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个一般的角色，这个角色不单单是收钱这么简洁，其中还有许多困难的程序。在工作期间我吸取了不少的阅历，曾添了不少见识。

但是作为收银员必须要具备一颗主动、热忱、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中间或会遇到许多不开心的事，但是我都必需克服，不能带有负面的心情，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的看法。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应供应不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，供应礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不开心的事情，假如我们仍旧以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客快乐自己也舒心。

虽然这只是简简洁单的一个收银员，在别人看来是那么微乎其微，可是从中却教会人许多道理，提高我们自身的素养。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品德，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是一般的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

以下是我个人在这段工作时间内所感悟到的一些必需懂以及必需自我要求的观念：

1、急客人之所急，想客人之所想。

（每天都会接触到不同类型的`客户，针对不同类型的客户们供应不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！）

2、对顾客笑脸

（以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不开心的事情，仍能以笑脸相迎，信任再无理的顾客也没道理发脾气。）

3、不要对客人做出没有把握的承诺。

（当客人的需求需由其他部门或个人的帮助下完成时，就应当询问清晰后再作确定，因为客人想得到的是最精确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切方法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以立刻解决的，而你的确在尽力帮助他。

很多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不行为附和客人而违反原则。）

4、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人刚好结账令客人满足。

（前台收银处是客人离店前接触的最终一个部门，所以通常会在结账时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不行取。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应镇静冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明状况，恳求帮助，问题解决之后，应再次征求客人看法，这时客人往往被你的热忱帮助感化，从而变更最初的不良印象，甚至会建立密切和相互信任的客户和我们之间的关系。）

5、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服

务技巧。

（不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品德，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫捷的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空。）

信任我，我可以把它做的更好，感谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得！各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

酒店新人工作总结篇七

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。

在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

酒店新人工作总结篇八

20xx年已经过去，在这一年里，大酒店在公司和公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给酒店带

来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使大酒店在年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

酒店新人工作总结篇九

完善管理，考核制度的推出，使酒店管理迈出了向制度化建设的第一步，但此项考核制度有待于进一步完善。加强人员培训，提升酒店的服务品质。服务是酒店的生存之本，是提高员工素质的有效手段。部门建立行之有效的培训制度和例会制度，使员工的精神面貌有所改变，使酒店经营管理思想得到了有效实施；酒店采取走出去请进来的办法，聘请xx的专业讲师来酒店培训指导，并派管理人员到xx酒店学习，提高中高层干部的视野，为促进酒店规范化管理起到了积极的作用；通过开展员工技能大赛，进一步提升员工的服务技能，并在站前区举办的酒店行业员工技能大赛中获得团体第一名，扩大了酒店的社会影响。

酒店新人工作总结篇十

由于市场判断的不正确和对竞争对手的不了解，使绩效考核存在与实际经营现状发生偏离，指标不科学的现象，给经营部门的工作造成较大的压力；营销体系不完善，存在“缺乏统一思想，各自为战”的现象，且营销手段单一，客户群体有待进一步扩大；缺乏严格的执行力，未能真正做到有效监督和奖勤罚懒。中层干部对制度缺乏严肃性和公平性，对本部门员工偏袒呵护，造成酒店制度在实施过程中缺乏公正性。

各部门对工作缺乏雷厉风行的工作作风，对行政指令不重视，未及时落实。执行力存在虎头蛇尾现象，特别是后勤对一线部门的支持力度存在怠慢情绪；欠缺细节管理，各部门人员缺少责任心，特别在成本费用方面，酒店的管理费用和营业外费用仍然居高不下，需要进一步加强会计监督和核算职能，细化环节管理，节支增效。